



出水市

DATA 【人口】 51,438人 (R6.12.1現在)
【面積】 329.98平方キロメートル
【職員数】 923人 (R6.4.1現在)

《発表のテーマ》 DXマニュアル(庁内ヘルプデスク業務省力化・効率化)

<発表概要or今年の特徴>

何かと庁内からの対応に追われがちなシステム管理部門ですが、マニュアルを作成し、庁内に共有することで、対応時間を減らし、よりリソースを割くべき業務に集中できるようになりました。

VBA機能やリンク機能を活用し、目的のページにアクセスしやすいマニュアルであるとともに、ログを解析することで、どのページが多く見られているか分析もできます。

<改善運動の特色やアピールポイントなど>

本市では庁内の改善意識の高揚を目的に、毎年各課1件以上の業務改善に取り組み、その中から本発表会に参加する事例を選定しています。

今回発表する内容は、新たなコストをかけずに所管課の問題を解決するもので、全庁的な展開により職員全体に少しずつ効果が及んでいます。

これからも改善を加えて、効率化を図りたいと思います。

<メッセージ・意気込み>



出水市長 椎木伸一

自分たちの業務の中にある「変えたい!」や「手がかかる。」をきっかけに業務改善に取り組んだ事例です。

改善に対する熱い思いを全国の仲間と共有してきてください。



出水のツル

部署名

鹿児島県出水市 政策経営部DX推進課

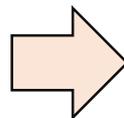
タイトル

DXマニュアル
(庁内ヘルプデスク業務省力化・効率化)

改善前
【Before】

職員からシステム管理部門への内線電話による問合せが多く、問い合わせをする職員、それに対応する職員それぞれ1件当たり10～30分程度の時間を要していた。

自治体システム標準化やDX推進を進める上で、問合せ対応に時間を割くことが難しくなっていた。



業務でPCを使っていると困りごとが発生

電話での問合せ対応が増加

取組内容

マニュアルを整備

- ・マニュアルを庁内に共有し、困りごとが発生した時に**皆がすぐに参照**できる。
- ・ExcelのVBA機能、リンク機能を活用し、アクセスしたいマニュアルに**すぐアクセス**できる。
- ・ログによりマニュアルの**利用状況の把握**ができる。
- ・活用してどうだったか（わかりやすかったか等）を**フィードバックすることができる**。
- ・あわせて、問い合わせをする際には極力内線電話ではなく、グループウェアを活用して問い合わせをするよう周知。



みんなが参照しやすいマニュアルを整備

取組内容

お疲れ様です。

DX推進課では現在市のDXの推進や自治体情報システムの標準化等に取り組んでいるところであり、ヘルプデスク業務（〇〇ができない、〇〇するにはどうしたらいいの？等の問い合わせへの対応）についてなかなか時間を割くことができない状況です。

つきましては、DX推進課への問い合わせの省力化・効率化をはかるため、**DXマニュアルを作成しました。**

保存場所はこちら

(V:¥0000_全課共通¥DXマニュアル)

現在は35の項目を掲載していますが、今後随時内容を更新し充実させていく予定です。

DX推進課へ問い合わせをする前に、上記のDXマニュアルを確認、インターネット等を活用してまずは各自で調べて対応をお願いします。管理者権限を必要とする場合は、DXマニュアル等で対応できない場合で問い合わせが必要際には引き続き、原則としてメールでの問い合わせをお願いします。

なお、パソコン等の修理については、R6.5.20の掲示板で依頼のための申請書の運用について、周知していますので、併せてお願いします。

DX推進課（3611,3612）

グループウェアの掲示板で
マニュアルを周知

①キーワード検索

▼入力してタイトル検索	▼入力してカテゴリ検索	検索クリア
1 DX推進課に問い合わせるときの注意事項	PC全般	
2 〇〇のパスワードを忘れた。	パスワード	
3 VMwareのプリンタドライバのインストール方法	プリンタ,VMWare	
4 VMwareで「表示プロトコルの…」というエラーが表示されて利用できない。	VMWare	
5 情報系PCにプリンタドライバをインストールする		
6 業務系PCにプリンタドライバをインストールする		
7 ノートPCの電源が入らないとき		
8 情報系PCへの外字配信		
9 業務系PCへの外字配信		
10 業務系PCデスクトップの業務用 (X)へのショートカット		
11 フォルダの削除・移動・名案ができないとき		
12 情報系PCでプリンタは印刷可になっているのに印刷ジョブが削除 (キャンセル) できないとき		
14 Excelの循環参照を修正する		
15 Wordで受信したメールを保存した「受信済み」フォルダを削除する		

②タイトルから選択

③マニュアルを参照

効果 【After】

(改善の成果
・取組の効果)

DX推進課への**内線電話による問合せが減少**し、
より**リソースを割くべき業務に集中**できるようになった。

問合せの傾向やマニュアルの利用状況がわかるので、分析を行い、
内製しているため**マニュアルのブラッシュアップが自前で可能**となり、業務のさらなる効率化を図ることができるようになった。

また、DX推進課以外の職員もマニュアルを参照することで**問い合わせることなく自ら問題解決**することができるようになった。



電話対応に追われず仕事に集中できる！